

# **IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN DAN RUJUKAN TERPADU (SLRT) DI KELURAHAN WATES KECAMATAN MAGERSARI KOTA MOJOKERTO**

**Zulia Sa'idah**

**Mahasiswa S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,  
[zuliasaidah3797@gmail.com](mailto:zuliasaidah3797@gmail.com)**

**Indah Prabawati. S.Sos., M.Si.**

**S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya,  
[prabawatiindah@yahoo.co.id](mailto:prabawatiindah@yahoo.co.id)**

## **Abstrak**

Dinas Sosial Kota Mojokerto menjalankan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang diterapkan di seluruh Kota Mojokerto, salah satunya di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. SLRT merupakan sistem yang membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin serta menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan yang lain. Munculnya SLRT memberikan kemudahan bagi masyarakat miskin di Kelurahan Wates yang ingin mendapatkan bantuan sosial. Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis Implementasi SLRT di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini terdiri dari empat aspek diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Teknik Pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SLRT sudah dijalankan, meskipun pada kenyataannya masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal maupun eksternal. Penyampaian informasi yang kurang merata mengakibatkan masih banyak masyarakat di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto yang tidak tahu tentang SLRT. Sumber daya manusia di tingkat dinas dan kelurahan sudah cukup, akan tetapi di tingkat kelurahan masih ada beberapa fasilitator yang kurang aktif dalam pelaksanaannya. Aspek ketiga yaitu disposisi, pengangkatan birokrat dilakukan secara baik dengan membuat keputusan bersama untuk memilih beberapa aktor masyarakat yang akan ikut dalam menjalankan SLRT. Tidak ada insentif yang didapatkan oleh fasilitator yang berkerja di tiap kelurahan. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.

**Kata Kunci : Implementasi, Layanan, SLRT,**

## **Abstract**

*The Mojokerto City Social Service runs the Integrated Referral Service and System (SLRT) which is applied in all Mojokerto City, one of which is in the Wates Subdistrict, Magersari District, Mojokerto City. SLRT is a system that helps identify the needs of the poor and connects them with other protection programs. The emergence of SLRT makes it easy for the poor in Wates Village who want to get social assistance easily. The purpose of this study is to describe in depth and analyze the implementation of SLRT in Wates Subdistrict, Magersari District, Mojokerto City. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The focus of this study consists of four aspects including communication, resources, disposition, bureaucratic structure. Data collection techniques are interview techniques, observation, and documentation which are analyzed using data analysis techniques according to Miles and Huberman, including data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the implementation of SLRT has been implemented, although in reality there are still some obstacles both from internal and external factors. The uneven information delivery resulted in many people in Wates Subdistrict Magersari Sub-District, Mojokerto City who did not know about SLRT. Human resources at the service and kelurahan level are sufficient, but at the kelurahan level there are still some facilitators who are less active in their implementation. The third aspect is disposition, the appointment of bureaucrats is done well by making a joint decision to select several community actors who will participate in running the SLRT. There is no incentive to be obtained by facilitators who work in each village. The structure of bureaucracy has been carried out in accordance with the main tasks and functions that exist.*

**Keywords: Implementation, Service, SLRT**

## PENDAHULUAN

Kemiskinan merupakan kondisi ketidakmampuan pendapatan dalam mencukupi kebutuhan pokok sehingga kurang mampu untuk menjamin keberlangsungan hidup (Suryawati, 2004:122). Masalah kemiskinan merupakan masalah yang serius dan perlu adanya tindakan tegas dari pemerintah untuk mengatasi masalah tersebut. Dalam mengurangi angka kemiskinan di Indonesia, pemerintah membuat suatu program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Menurut UU No. 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial, perlindungan sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial. Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan ini meliputi banyak program seperti Bantuan Pangan (Rastra), Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan Kartu Indonesia Sehat, Bantuan Tunai Pendidikan Kartu Indonesia Pintar dan masih banyak lagi.

Dari beberapa program yang ada, ditunjukkan kepada masyarakat miskin yang masuk dalam kriteria yang ditentukan. Masyarakat yang masuk kriteria akan dimasukkan dalam data yang biasanya disebut dengan BDT (Basis Data Terpadu). Data Terpadu merupakan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk perencanaan program dan mengidentifikasi nama dan alamat calon penerima bantuan sosial, baik rumah tangga, keluarga maupun individu berdasarkan pada kriteria-kriteria yang ditetapkan oleh pelaksana program. Dengan adanya data tersebut diharapkan program yang dibuat oleh pemerintah bisa tepat sasaran,

Program penanggulangan kemiskinan di Indonesia telah sejak lama diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat, tetapi realitasnya kemiskinan masih menjadi masalah nasional yang berkepanjangan hingga saat ini (Muhtar&Purwanto, 2016:2). Masih ada masyarakat miskin yang tidak mendapatkan bantuan sosial dan tidak menerima layanan perlindungan sosial secara komprehensif walaupun layak menjadi penerima bantuan. Program Perlindungan Sosial dinilai masih belum mampu untuk mengurangi angka kemiskinan yang ada di Indonesia. Disadari bahwa kemiskinan bukan hanya masalah ekonomi semata, tetapi merupakan masalah multidimensi. Terkait itu Chambers (1983:111) melihat bahwa kemiskinan disebabkan oleh banyak faktor yang disebutnya ketidakberuntungan atau *disadvantages*, yang saling terkait satu sama lain.

Dari banyaknya kasus keluarga miskin dan rentan miskin yang tidak menerima layanan perlindungan sosial, serta masih ada program pelayanan sektoral yang berjalan sendiri-sendiri.

Menyadari dampak negatif yang tentu tidak diinginkan tersebut, pemerintahan sekarang (tetap) komitmen dalam penanggulangan kemiskinan. Hal itu terlihat dari sembilan agenda prioritas pembangunan nasional 2015-2019 pemerintahan Presiden Joko Widodo atau yang dikenal dengan Nawa Cita, khususnya agenda ketiga membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan, agenda kelima meningkatkan kualitas hidup manusia Indonesia melalui Program Indonesia Sehat, Indonesia Kerja dan Indonesia Sejahtera, dan agenda kesembilan mempertahankan kebhinekaan dan memperkuat restorasi sosial Indonesia terkait erat dengan program perlindungan sosial. Pemerintah juga telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 166-6 Tahun 2014 tentang Program Percepatan Penanggulangan Kemiskinan, yang intinya pemerintah menyelenggarakan program perlindungan sosial guna mempercepat penanggulangan kemiskinan (Muhtar, 2017).

Kementrian Sosial R.I melalui salah satu program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan mengembangkan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) yaitu sistem layanan yang membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan berdasarkan profil dalam daftar penerima manfaat dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin kemudian menghubungkan mereka dengan 28 program perlindungan sosial skala nasional yang mencakup masyarakat berpendapatan rendah. SLRT diterapkan di 50 Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia (Pedum 2016:8). Salah satu Kota yang menerapkan sistem ini adalah Kota Mojokerto.

SLRT di implementasikan di Mojokerto pada pertengahan Oktober 2017. SLRT ini dijalankan oleh Dinas Sosial Kota Mojokerto. Dinas Sosial di bidang bina pemberdayaan sosial sebagai pengelola SLRT yang bertugas pemberi layanan perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan. Sistem ini mempunyai aktor pelaksana seperti Manager, Supervisor dan Fasilitator. Manager berjumlah satu orang, supervisor berjumlah tiga orang dan fasilitator berjumlah 50 orang yang tersebar di kelurahan yang ada di Kota Mojokerto. Jumlah penduduk Kota Mojokerto pada tahun 2018 sebanyak 142.625 jiwa. Penduduk miskin yang masuk dalam BDT (Basis Data Terpadu) di Kota Mojokerto pada tahun 2018 sebanyak 23.125 jiwa dari jumlah penduduk seluruhnya.

Kelurahan Wates memiliki jumlah penduduk sebesar 21.025 jiwa dan yang masuk dalam BDT (Basis Data Terpadu) sebesar 3383 jiwa, serta memiliki jumlah fasilitator terbanyak sebesar tujuh orang. Data tersebut masih data tahun 2012 belum diperbarui lagi sehingga masih dimungkinkan ada perubahan dari data yang dipaparkan tersebut. Pada tahun 2019 pihak fasilitator mendapatkan data terbaru terkait dengan masyarakat miskin, dimana sebanyak 27 jiwa penduduk di Kelurahan Wates yang masuk dalam BDT sudah meninggal dunia. Data penduduk yang sudah meninggal tersebut masih belum di update ke pusat. Sehingga dengan adanya data yang belum di perbarui akan mempengaruhi masyarakat lainnya yang ingin masuk dalam BDT, sedangkan untuk tahun ini ada 10 masyarakat miskin yang melapor kepada fasilitator di Kelurahan Wates agar dimasukkan ke BDT dan akan terus bertambah setiap bulannya.

Sehingga data masyarakat yang masuk BDT (Basis Data Terpadu) di Kota Mojokerto khususnya di Kelurahan Wates masih belum diupdate kembali dibuktikan dengan adanya data masyarakat yang sudah meninggal, akan tetapi masih masuk dalam basis data terpadu belum diajukan ke pusat untuk diganti. Maka dari itu Kota Mojokerto menerapkan SLRT (Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu) untuk melihat kembali penerima bantuan sosial dan mensurvei kembali dengan tujuan untuk mendapatkan informasi terbaru terkait dengan penerima bantuan, dimana didapatkan masih banyak masyarakat yang menerima bantuan sosial tapi sudah meninggal dunia. Dengan didapatkannya informasi tersebut akan memvalidkan data penerima bantuan sosial yang dibuat oleh pemerintah dan mampu membantu masyarakat yang lainnya untuk mendapatkan bantuan sosial. Masyarakat yang ada di Kelurahan Wates masih banyak yang kurang tahu dan mengerti tentang SLRT.

SLRT di sosialisasikan pada bulan September 2017 oleh Dinas Sosial kepada seluruh masyarakat di Kota Mojokerto. Sistem ini sudah berjalan satu tahun lebih, namun kenyatannya SLRT masih banyak masyarakat yang tidak tahu. Padahal sistem ini cukup bagus, karena mampu membantu memenuhi kebutuhan warga miskin. Sosialisasi yang kurang merata mengakibatkan tidak banyak masyarakat yang mengerti tentang SLRT. Maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto”** guna mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan yang ada dalam sistem layanan dan rujukan terpadu yang ada di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Nasution dalam Sugiyono (2010:205). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yakni untuk mengamati dan mendeskripsikan secara mendalam tentang implementasi sistem layanan dan rujukan terpadu di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (zuriah, 2006:49). Lokasi Penelitian dilakukan di Dinas Sosial Kota Mojokerto. Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif bersifat menyeluruh dan tidak dapat dipisah-pisahkan dari suatu objek penelitian. Karena luasnya masalah maka perlu adanya batasan untuk membatasi ruang lingkup penelitian yang akan penelitian kualitatif disebut fokus Sugiyono (2015:207). Fokus penelitian Implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto yang berdasarkan model implementasi kebijakan George C. Edward III dalam Winarno (2014:155) yang terdiri dari:

1. Komunikasi,
2. Sumber Daya,
3. Disposisi,
4. Struktur Birokrasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi Mardalis (2009:64). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini menurut Sugiono (2013:334) yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam rangka untuk membantu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan rentan berdasarkan profil dalam daftar penerima manfaat dan menghubungkan mereka dengan program-program perlindungan sosial dan penanggulangan kemiskinan yang dilakukan oleh pemerintah (pusat, provinsi, dan Kabupaten/Kota) sesuai dengan kebutuhan mereka. Kota Mojokerto menjalankan sistem layanan dan rujukan terpadu (SLRT). SLRT dijalankan pada Oktober 2017. Dinas Sosial Kota Mojokerto di bidang bina pemberdayaan sosial sebagai pengelola SLRT. Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) membantu untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin kemudian menghubungkan mereka dengan 28 program perlindungan sosial skala nasional yang mencakup masyarakat berpendapatan rendah, seperti Program Bantuan Sembako bagi tukang becak, Program Keluarga Harapan (PKH), Program Indonesia Pintar (PIP), dan Program Indonesia Sehat (PIS) yang disalurkan

melalui Kartu Indonesia Sehat (KIS), Bantuan Operasional Sekolah (BOS) dan Bantuan Anak Yatim Non Panti dan masih banyak lagi.

Tujuan umum Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem perlindungan sosial untuk mengurangi kemiskinan, kerentanan dan kesenjangan. Sistem ini mempunyai manager, supervisor dan fasilitator sebagai pihak pelaksana program. Supervisor dan manager berasal dari staff Dinas Sosial itu sendiri sedangkan untuk fasilitator di pilih dari beberapa masyarakat yang ada di Kota Mojokerto.

Teori implementasi yang digunakan untuk menganalisis Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto ini adalah model implementasi menurut George C. Edward III Winarno (2014:155) yang meliputi empat aspek yang menentukan keberhasilan Implementasi suatu kebijakan meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi yaitu sebagai berikut :

### **1. Komunikasi**

Transmisi merupakan faktor utama dalam hal komunikasi pelaksana kebijakan. Dimana penyaluran komunikasi yang baik akan menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Akan tetapi sering terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian, sehingga apa yang diharapkan tidak terealisasi dengan baik. Transmisi pada implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Mojokerto di Bidang Bina Pemberdayaan Sosial.

Transmisi dalam implementasi SLRT ini berupa penyampaian atau pengiriman informasi dari pihak pelaksana kepada masyarakat atau kelompok sasaran. Sosialisasi dilakukan oleh pihak pelaksana dari kecamatan dan kelurahan yaitu supervisor dan fasilitator. Penyampaian materi terkait dengan SLRT kepada masyarakat di Kelurahan Wates dilakukan oleh supervisor dan fasilitator dalam dua cara, yang pertama sosialisasi dilakukan pada saat pembagian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Sosialisasi yang kedua dilakukan saat ada kegiatan di Balai Rw di Kelurahan Wates.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis melihat bahwa masyarakat yang ada di Kelurahan Wates masih banyak yang tidak mengetahui tentang SLRT. Hal ini terlihat dari beberapa masyarakat saat ditanyai tentang SLRT tidak mengetahui. Masyarakat juga menilai informasi yang disampaikan saat sosialisasi kurang begitu jelas dan saat memberikan informasi tidak ada pegangan sehingga masyarakat kurang begitu merespon saat sosialisasi berlangsung. Pada saat

proses sosialisasi terjadi kendala atau masalah seperti masyarakat kurang merespon dengan baik saat pihak pemateri menyampaikan informasi terkait dengan SLRT. Masalah ini akan berdampak pada proses berjalannya implementasi kebijakan yang ada, sehingga perlu adanya inovasi baru saat melakukan sosialisasi agar masyarakat memperhatikan dan memahami informasi yang diberikan.

Kejelasan informasi merupakan sesuatu yang sangat penting karena adanya kejelasan komunikasi diharapkan tidak adanya perbedaan persepsi antara pembuat kebijakan dengan masyarakat. Kejelasan informasi sangat penting pada saat melakukan sosialisasi. Apabila kita salah menyampaikan informasi kepada masyarakat akan berdampak besar juga terhadap kebijakan yang dijalankan. Informasi yang disampaikan harus akurat dan sesuai dengan prosedur-prosedur yang dibuat sebelumnya.

Informasi yang disampaikan pihak pelaksana kepada masyarakat atau kelompok sasaran pada saat sosialisasi SLRT terkait dengan Alur Layanan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT). Pemateri menjelaskan syarat untuk melakukan aduan harus membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan surat dari kelurahan kemudian dibawa ke Pusat Kesejahteraan Sosialisasi (Puskesmas) terdekat untuk diperiksa apakah warga yang melakukan aduan ini masuk dalam BDT (Basis Data Terpadu). Apabila masuk akan diteruskan ke Sekretariat Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) yang ada di Dinas Sosial Kota Mojokerto. Setelah diproses oleh Sekretariat SLRT kemudian pihak fasilitator akan mendatangi rumah warga yang melakukan aduan tadi.

Fasilitator akan menanyakan beberapa pertanyaan kepada warga yang melakukan aduan melalui SLRT. Setelah itu data yang didapatkan tadi dikirim ke supervisor untuk mendapatkan persetujuan. Tahap selanjutnya supervisor menyetujui laporan yang dikirim oleh fasilitator. Data yang sudah disetujui akan dikirim ke Manager dan pusat sampai aduan tersebut memiliki jawaban. Setelah aduan sudah ada jawabannya maka pihak fasilitator akan menyampaikan jawaban atas aduan kepada warga miskin yang melapor. Pemateri juga menjelaskan aduan ini diproses dalam dua kali 24 jam harus sudah ditangani dan data pelapor harus sudah masuk ke pusat.

Setelah itu data dikirim ke pusat biasanya agak lama sekitar dua bulan tergantung kuota dari bantuan yang diinginkan masyarakat miskin. Tugas dari pihak pelaksana Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) hanya merujuk masyarakat yang ingin mendapatkan bantuan sosial, untuk keputusan dikabulkan atau tidaknya itu diluar dari kewenangan mereka. Penyampaian materi harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh

masyarakat di Kelurahan Wates. Penyampaian materi menggunakan dua bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Bahasa Jawa untuk mempermudah masyarakat dalam memahami Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis terkait dengan kejelasan informasi yang sudah disampaikan oleh pihak pelaksana kepada masyarakat sudah baik. Akan tetapi pada saat penyampaian informasi kepada masyarakat kurang menarik sehingga masyarakat kurang begitu merespon apa yang disampaikan oleh pemateri. Sehingga masih ada beberapa masyarakat yang ada di Kelurahan Wates kurang memahami terkait dengan alur layanan SLRT. Dimana ditemukan masyarakat melakukan aduan tidak sesuai dengan alur yang ditentukan. Pihak pelaksana menyadari adanya kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan alur layanan disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan penyampaian informasi yang kurang menarik.

Konsistensi diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga tidak membingungkan pelaksana kebijakan, target group dan pihak-pihak yang berkepentingan. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas. Dalam menjalankan implementasi kebijakan diperlukan adanya konsistensi agar setiap informasi yang didapat harus terbukti kebenarannya dan harus valid agar tidak membingungkan aktor pelaksana yang lain. Dalam menjalankan suatu kebijakan harus jelas program ini dibuat tujuannya kemana kelompok sasarannya siapa dan prosedur yang dijalankan harus tetap artinya tidak berubah agar tidak membingungkan aktor pelaksana.

Dalam menjalankan Implementasi Sistem layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto sudah sesuai dengan aturan yang ada. Pelaksanaan SLRT sudah sesuai dengan aturan yang ada, Akan tetapi ada masalah terkait dengan sistem tidak dapat berjalan dengan baik. Akibatnya ada beberapa masalah yang terjadi seperti adanya *miscommunication* yang terjadi antara supervisor dan fasilitator. Ketika fasilitator menginput data warga miskin yang melakukan aduan tapi belum di konfirmasi oleh pihak Supervisor. Akibatnya aduan tersebut terhambat, tahunya saat warga yang melapor tersebut menanyakan terkait aduannya saat dilihat lagi ternyata aduannya masih belum disetujui oleh supervisor. .

Implementasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari sudah menjalankan sesuai dengan aturan yang ada tapi karena ada beberapa masalah sehingga harus beralih prosedur yang dulunya online sekarang manual.

## 2. Sumber Daya

Sistem layanan dan rujukan terpadu ini dijalankan di Dinas Sosial Kota Mojokerto di bidang Bina Pemberdayaan Sosial. Jumlah petugas pelaksana Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) Palapa dan Puskesmas untuk Program Perlindungan Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Mojokerto berjumlah 69 orang. Jumlah tersebut terdiri dari satu manager SLRT, sekretariat SLRT yang dibagi menjadi dua *front Office* dan dua *Back Office* dan empat sebagai pengelola program SLRT serta ada tiga supervisor. Jumlah fasilitator ada 57 orang yang dibagi dalam 18 kelurahan yang ada di Kota Mojokerto.

Manager SLRT, Sekretariat SLRT yang dibagi menjadi dua *front Office* dan *Back Office* serta Pengelola Program Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tempat tugasnya di Dinas Sosial. Untuk supervisor merupakan pegawai honorer, sedangkan fasilitator berasal dari masyarakat umum yang ada di Kota Mojokerto. Pengrekrutan fasilitator dipilih oleh Dinas Sosial

Setiap kelurahan memiliki jumlah fasilitator yang berbeda dilihat dari jumlah penduduk dan jumlah penduduk miskin setiap Kelurahan. Kelurahan Wates memiliki jumlah fasilitator terbanyak dari 17 Kelurahan yang ada di Kota Mojokerto. Kelurahan Wates memiliki jumlah penduduk sebesar 21.025 jiwa dan penduduk miskin sebesar 3383 jiwa. Dimana Kelurahan Wates memiliki tujuh fasilitator. Akan tetapi dari ke tujuh fasilitator ada beberapa fasilitator yang kurang aktif dalam melaksanakan tugasnya. Adanya beberapa fasilitator tidak aktif dikarenakan sudah mendapatkan pekerjaan baru.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, penulis terkait dengan sumber daya manusia atau pihak fasilitator yang ada di Kelurahan Wates sudah baik. Meskipun ada beberapa fasilitator yang sudah tidak aktif, akan tetapi pelayanan yang diberikan fasilitator terhadap masyarakat yang melakukan aduan melalui SLRT sangat baik. Dibuktikan dengan beberapa penilaian yang diberikan masyarakat terhadap fasilitator yang ada di Kelurahan Wates. Masyarakat menilai fasilitator bagus dan ramah dalam memberikan pelayanan serta cepat dalam melakukan survei ke masyarakat.

Sumber Anggaran dalam mengimplementasikan sistem layanan dan rujukan terpadu di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto berasal dari APBN (Anggaran Pendapatan Belanja Negara), namun ada juga yang mengandalkan dari APBD untuk pekerja sosial yang ada di Puskesmas. Tapi untuk pekerja sosial (fasilitator) dibiayai oleh dana APBN yang setiap bulannya fasilitator mendapatkan uang sebanyak Rp. 400.000 untuk mengganti biaya transport.

Fasilitator mendapatkan gaji setiap bulannya sebesar empat ratus ribu rupiah yang biasanya diambil ke Bank Negara Indonesia (BNI).

Anggaran yang berasal dari APBN sudah cukup untuk menjalankan sistem layanan dan rujukan terpadu di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto. Dinas Sosial Kota Mojokerto mengoptimalkan sebaik mungkin anggaran yang didapatkan untuk menjalankan implementasi ini, dengan harapan anggaran yang dikeluarkan mampu mencapai tujuan dari program yang dijalankan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa sumber anggaran dalam melaksanakan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) memakai dana Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN). Ada beberapa pegawai yang masih dibiayai oleh dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) tapi tidak banyak. Fasilitas penunjang dalam implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) sudah terpenuhi dengan baik.

Sumber daya fasilitas yang dimaksud adalah sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelaksanaan SLRT. Sumber daya fasilitas untuk sarana Implementasi SLRT di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto adalah Tab dan Laptop yang didalamnya sudah dilengkapi dengan aplikasi yang sudah disediakan oleh Dinas Sosial untuk menginput data penduduk yang melakukan aduan. Fasilitator yang ada di Kelurahan Wates mendapatkan Tab dan untuk supervisor yang ada di Kecamatan Magersari mendapatkan laptop. Fasilitas penunjang untuk pelaksanaan SLRT ini sudah baik, dimana seluruh fasilitator yang berjumlah tujuh orang di Kelurahan Wates mendapatkan fasilitas yang sama untuk mempermudah mereka dalam mendata masyarakat miskin yang meminta bantuan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa fasilitas yang diberikan berupa tab yang didalamnya ada aplikasi untuk menginput data penduduk yang melakukan aduan kurang berjalan dengan baik. Sistem yang ada di dalam tab sering mengalami eror, sehingga saat fasilitator ingin memasukkan data warga yang melakukan aduan sering kali terkendala akibat sistem eror. Masyarakat juga menilai bahwa sistem yang dipakai oleh fasilitator tidak berjalan dengan baik, dibuktikan dengan terjadinya masalah saat masyarakat melakukan aduan setelah dua minggu tidak mendapatkan jawaban dan setelah dilihat kembali ternyata data yang dimasukkan fasilitator belum masuk ke supervisor.

Fasilitas pendukung yang diberikan Dinas Sosial selaku pihak pelaksana SLRT berupa tab dan laptop sudah cukup baik karena dengan adanya fasilitas tersebut mampu mempermudah pihak pelaksana dalam memasukkan data penduduk miskin yang melakukan aduan. Akan tetapi sistem

yang ada di dalam tab kurang berkerja dengan baik masih sering terjadi eror yang mampu menghambat proses aduan. Maka dari itu perlu adanya perbaikan sistem agar tidak menghambat proses atau jalannya implmentasi.

### 3. Disposisi

Pengangkatan dan pemilihan pekerja untuk Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu di Dinas Sosial Kota Mojokerto merupakan wewenang Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Pengangkatan Birokrat dilakukan secara terbuka, pengangkatan dan pemilihan personil secara struktural di Dinas Sosial Kota Mojokerto dilakukan oleh pemerintah dengan mekanisme penerimaan ASN (Aparatur Sipil Negara) sesuai dengan undang-undang. Pengrekrutan atau pemilihan pekerja sosial (Fasilitator) sistem layanan dan rujukan terpadu dilakukan oleh Dinas Sosial. Manager Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) menjelaskan pemilihan fasilitator di sampaikan ke masing-masing kelurahan yang ada di Kota Mojokerto.

Dinas sosial mencari pekerja yang memiliki jiwa sosial tidak terlalu melihat kriteria fasilitator yang ada di pedoman SLRT. Selanjutnya pihak kelurahan memilih beberapa masyarakat yang dilihat memiliki jiwa sosial, kemudian masyarakat tersebut didatangi. Apabila masyarakat bersedia menjadi fasilitator dalam pelaksanaan SLRT besok bisa datang ke Dinas Sosial Kota Mojokerto untuk melakukan wawancara dan ada beberapa informasi yang akan disampaikan oleh pihak Dinas Sosial terkait dengan SLRT. Fasilitator yang terpilih akan mengikuti pelatihan agar dalam menjalankan tugas tidak kebingungan. Pelatihan ini di lakukan di Bappeko selama kurang lebih tiga hari.

Pada saat pelatihan dijelaskan secara rinci tugas pokok dan fungsi fasilitator dan menjelaskan alur layanan pengaduan dan cara mengisi sistem layanan rujukan terpadu di Tab yang disediakan dan semua yang berhubungan dengan SLRT. Setiap fasilitator memiliki Tab sendiri-sendiri yang nantinya digunakan untuk menginput data penduduk miskin yang ingin melakukan rujukan melalui Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat pengangkatan birokrat yang dijalankan oleh Dinas Sosial tidak terlalu melihat kriteria yang ada di pedoman SLRT dengan alasan memilih sumber daya manusia yang memiliki jiwa sosial lebih cocok dengan sistem yang akan dijalankan dan gaji yang diberikan juga tidak terlalu besar. Akan tetapi dalam pelaksanaanya kurang menerapkan komitmen bagi seluruh fasilitator, sehingga ada beberapa fasilitator yang tidak aktif ditengah-tengah perjalanan

kebijakan yang berdampak pada implementasi kebijakan menjadi terhambat.

Insentif merupakan salah satu teknik yang didasarkan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

Terkait dengan pemberian insentif dalam kegiatan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto, pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) hanya menerima insentif dari tunjangan perbaikan penghasilan saja dan untuk fasilitator juga tidak mendapatkan tunjangan dari kegiatan sistem layanan dan rujukan terpadu. Fasilitator hanya mendapatkan uang ganti transportasi yang biasa didapatkan dalam satu bulan sekali.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti kepada fasilitator yang ada di Kelurahan Wates membenarkan bahwa tidak ada insentif yang diberikan oleh Dinas Sosial selaku pihak pelaksana SLRT kepada fasilitator. Fasilitator hanya mendapatkan uang ganti transportasi sebesar empat ratus ribu rupiah yang didapatkan setiap bulannya.

#### 4. Struktur Organisasi

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dijalankan oleh Dinas Sosial di Bidang Bina Pemberdayaan Sosial yang memiliki dua seksi yaitu seksi penyuluhan dan pembinaan partisipasi sosial masyarakat, seksi pembinaan kepahlawanan keperintisan dan pemberdayaan fakir miskin perkotaan. Struktur organisasi di Dinas Sosial Kota Mojokerto menggambarkan jelas pemisah kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain sehingga aktivitas dan fungsi dibatasi. Sedangkan pada sisi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) dalam melaksanakan aktivitas penanganan keluhan masyarakat miskin ini dibentuk kelompok kerja yang masing –masing memiliki tugas pokok dan fungsi yang terkait satu sama lain.

Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu (SLRT) dibentuk untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat miskin dan menghubungkan mereka dengan bantuan sosial yang ada. Jabatan tertinggi dipegang oleh Manager. Manager yang akan menghendel seluruh bawahannya agar pelaksanaan sistem layanan dan rujukan terpadu dapat berjalan sesuai dengan apa yang ditetapkan sebelumnya. Supervisor bertugas untuk mengawasi dan membantu Fasilitator dengan melakukan: review

pembaruan data penerima manfaat, review penambahan data penerima manfaat, review penambahan data kebutuhan program dan review keluhan. Terkait keluhan, Supervisor menelaah keluhan yang disampaikan melalui Fasilitator dan petugas Puskesmas, lalu meneruskannya melalui aplikasi SLRT ke Manager. Fasilitator bertugas untuk mendatangi rumah warga yang melakukan aduan.

*Back office dan Front Office* mengelola aduan dan memberitahu jawaban dari aduan dari warga. Jadi Tugas dari aktor pelaksana Sistem Layanan dan Rujukan terpadu ini saling terkait satu sama lain. Jadi dapat disimpulkan bahwa tugas pokok dan fungsi dari aktor pelaksana Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari saling terikat satu sama lain. Sehingga perlu adanya kerjasama yang baik agar saat menjalankan tugas tidak terjadi kendala atau *misscommunication* dari aktor pelaksana seperti sering melakukan komunikasi dan melihat kembali data yang sudah di *input* agar mengantisipasi data tidak terkirim atau data belum disetujui oleh pihak selanjutnya.

Implementasi Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto memiliki SOP atau prosedur- prosedur penanganan keluhan masyarakat miskin yang sudah dibuat oleh Kementerian Sosial selaku pembuat program. SLRT di Kelurahan Wates sudah sesuai dengan SOP yang ada. Seluruh pegawai sudah berusaha untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan standart operasional prosedur yang ada, diharapkan tercapainya keseragaman para pelaksana dalam mengimplementasikan suatu kebijakan.

Pelaksanaan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto sudah dijalankan sesuai dengan *Standart Operational Procedures (SOPs)* alur layanan keluhan yang dibuat oleh Kementerian Sosial. Dinas Sosial selaku pihak pelaksana Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) sudah berusaha menjalankan sesuai dengan alur layanan yang sudah ditetapkan. Kegiatan yang dilakukan dalam menjalankan Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu (SLRT) selalu mengacu pada SOP yang ada. Masyarakat juga menilai petugas pelaksana SLRT yang ada di Kelurahan Wates sudah menjalankan sesuai dengan SOP yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti melihat bahwa implementasi sistem layanan dan rujukan terpadu di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto sudah dijalankan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ada. Setiap kegiatan yang dilakukan selalu mengacu pada prosedur- prosedur yang ada di *Standard Operating Procedure (SOP)*. SOP yang dibuat oleh Kementerian sosial berisi



tentang alur layanan keluhan dan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing aktor pelaksana.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SLRT sudah dijalankan dengan baik, meskipun pada kenyataannya masih terdapat beberapa kendala baik dari faktor internal maupun eksternal. Penyampaian informasi yang kurang merata mengakibatkan masih banyak masyarakat di Kelurahan Wates Kecamatan Magersari Kota Mojokerto yang tidak tahu tentang SLRT. Sumber daya manusia di tingkat dinas dan kelurahan sudah cukup, akan tetapi di tingkat kelurahan masih ada beberapa fasilitator yang kurang aktif dalam pelaksanaannya. Aspek ketiga yaitu disposisi, pengangkatan birokrat dilakukan secara baik dengan membuat keputusan bersama untuk memilih beberapa aktor masyarakat yang akan ikut dalam menjalankan SLRT. Tidak ada insentif yang didapatkan oleh fasilitator yang berkerja di tiap kelurahan. Struktur birokrasi sudah dijalankan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang ada.

### Saran

1. Sosialisasi dilakukan dengan cara yang lebih menarik agar masyarakat lebih memperhatikan informasi yang disampaikan. Penyampaian informasi bisa menggunakan video untuk menjelaskan alur layanan aduan, sehingga masyarakat tertarik untuk melihatnya dan bisa dilakukan dengan pembagian brosur yang didalamnya berisi tentang penjelasan sistem layanan dan rujukan terpadu. Adanya brosur tersebut masyarakat akan melihat dan membaca meskipun pada saat penyampaian materi kurang memperhatikan.
2. Meningkatkan kerjasama dan koordinasi antara supervisor dan fasilitator dengan cara membuat *grup chat* untuk melaporkan apabila fasilitator telah melakukan survei sehingga supervisor akan melihat data yang dilaporkan. Cara tersebut diharapkan mampu mengantisipasi terjadinya *miscommunication* antara supervisor dan fasilitator.
3. Mengganti fasilitator di Kelurahan Wates yang tidak aktif dengan fasilitator yang baru dan saat pemilihan fasilitator harus mengedepankan komitmen dan membuat surat secara tertulis agar masyarakat umum yang ingin mendaftar memiliki tanggung jawab yang besar.

### Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.

- b. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing.
- c. Tjitjik Rahaju, S.Sos., M.Si dan Muhammad Farid Ma'ruf S.Sos., M.AP selaku dosen penguji.
- d. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP, yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chambers, Robert. (1983). *Pembangunan Desa Mulai dari Belakang*. Jakarta: LP3ES.
- Kementrian Sosial. 2016. *Pedoman Umum Pelaksanaan Sistem Layanan Rujukan Terpadu*. Jakarta
- Mardalis.2009. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposa Edisi 11*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Muhtar dan Puwanto, Agus Budi. (2016). *Peran Unit Pelayanan Terpadu Kesejahteraan Anak Nagari dalam Penanggulangan Kemiskinan, Studi Kasus di Kota Payakumbuh. Sosio Informa*. Jakarta: Puslitbangkesos. (<https://ejournal.kemsos.go.id> diakses pada 20 januari 2019)
- Muhtar.(2017). *Peningkatan Layanan Sosial Bagi Keluarga Miskin Terhadap Program Perlindungan Sosial Melalui Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu*. Jakarta. (<https://ejournal.kemsos.go.id/index.php/Sosioinforma/article/view/378> diakses pada 20 januari 2019)
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kombinasi*. Bandung: alfabeta
- Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: alfabeta
- Suryawati. 2004. *Teori Ekonomi Mikro*. UPP. AMPYKPN. Yogyakarta: Jarnasy
- Undang-Undang R.I Nomor 11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial
- Winarno, B. 2014. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, Studi Kasus)*. Yogyakarta: BukuSeru.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara